

Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Di Perguruan Tinggi X.

Oleh:

Purwadi^{*)} dan I Nyoman Dita Pahang Putra^{**)}

^{*)}*Agroteknologi, Fakultas Pertanian, Perguruan Tinggi X.*

^{**)}*Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Perguruan Tinggi X.*

E-mail: purwadi19@gmail.com

RINGKASAN

Perguruan Tinggi X sebagai Perguruan Tinggi Negeri merupakan instansi pemerintah wajib melaksanakan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, dan Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan. Oleh karena itu Perguruan Tinggi X dituntut untuk memberikan jasa atau layanan pendidikan yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa merasa puas, semakin percaya, tidak pindah ke perguruan tinggi lain. Akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering memperoleh kritikan karena dianggap memiliki kinerja rendah. Misalnya, layanan akademik yang tidak memuaskan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang kuliah di Perguruan Tinggi X. Sedangkan sampel diambil secara *random*, yaitu mahasiswa dari perwakilan masing-masing Program Studi secara proporsional. Total Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 385 responden, yang terdistribusi masing-masing Prodi. Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Hasil penelitian indeks kepuasan mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Perguruan Tinggi X berdasarkan persepsi responden (mahasiswa) terhadap indikator-indikator layanan akademik yang meliputi 5 (lima) aspek indikator yaitu indikator Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan), Aspek *Reliability* (kehandalan dosen), Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap), Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) termasuk kategori kurang memuaskan, dengan nilai IKM sebesar 2,41 atau nilai konversi IKM sebesar 60,35. Hanya aspek *Reliability* (kehandalan dosen) yang memuaskan dengan nilai IKM sebesar 2,56 atau nilai konversi IKM sebesar 63,99.

Kata Kunci : Indeks kepuasan, responden, layanan

PENADAHULUAN

Jumlah perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia dibawah Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi total berjumlah 4.312. Jumlah perguruan tinggi yang banyak ini membuka peluang baru dibidang jasa yaitu jasa pendidikan tinggi. Semakin banyaknya perguruan tinggi terjadi persaingan yang ketat dengan cara menawarkan berbagai jenis layanan pendidikan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu Perguruan Tinggi X sebagai Perguruan Tinggi Negeri merupakan instansi pemerintah wajib melaksanakan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, dan Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan, sehingga dituntut untuk memberikan jasa atau layanan pendidikan yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa merasa puas, semakin percaya, tidak pindah ke perguruan tinggi lain.

Kunci keberhasilan sebuah perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kepuasan mahasiswa selama menempuh studi. Menurut , kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi faktor strategis dalam pelayanan Oleh karena itu, pihak perguruan tinggi harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan mahasiswa. Pengelola perguruan tinggi harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNDIKTI) dan sesuai dengan keinginan mahasiswa, atau justru sebaliknya.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan mulai bulan Mei sampai dengan Oktober 2017, di Perguruan Tinggi X. Sebagai responden penelitian ini adalah mahasiswa yang kuliah di Perguruan Tinggi X sebanyak 385 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

Data primer yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu mahasiswa yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner di Perguruan Tinggi X yang dijadikan sampel.

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan yang meliputi Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan), Aspek *Reliability* (kehandalan dosen), Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap), Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) yang terdiri dari 30 unsur atau sub indikator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

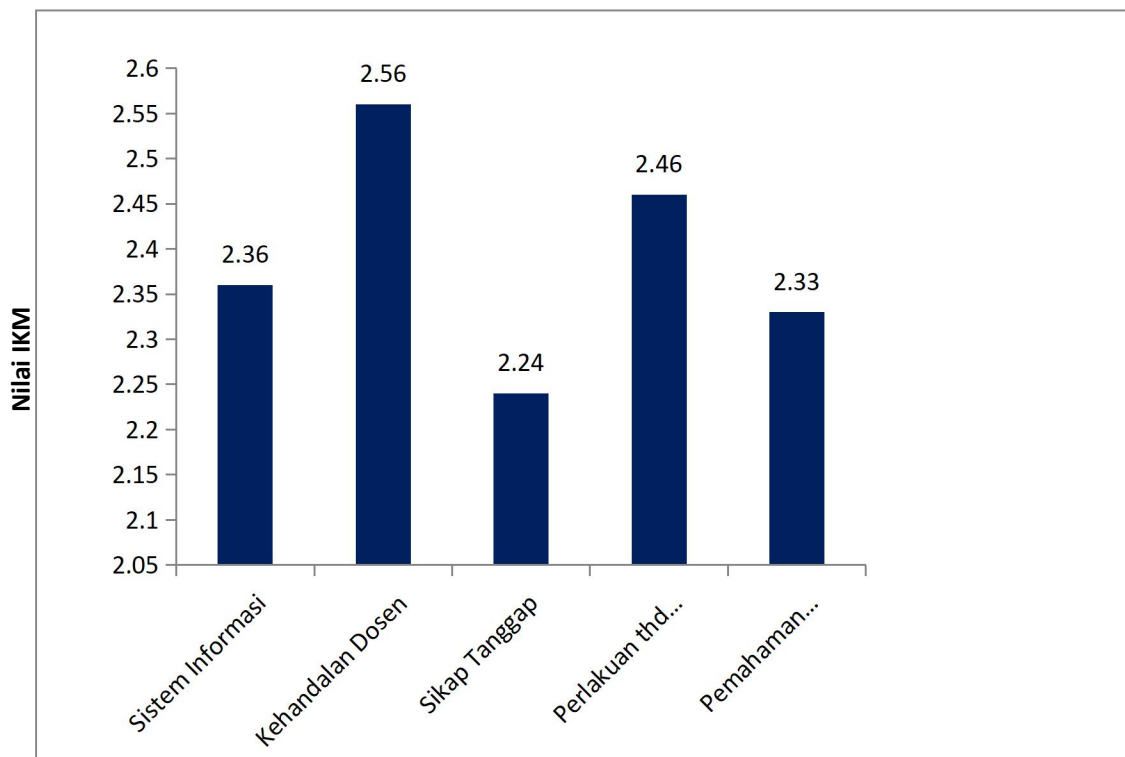
Indeks Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian indeks kepuasan mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Perguruan Tinggi X berdasarkan persepsi responden (mahasiswa) terhadap indikator-indikator layanan akademik yang meliputi 5 (lima) aspek indikator dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 1. IKM dan Mutu Pelayanan Masing-Masing Aspek

No	Aspek	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kepuasan
1	2	3	4	5	6
1	<i>Information System</i> (Sistem informasi kemahasiswaan),	2,36	59,10	C	Kurang Puas
2	<i>Reliability</i> (kehandalan dosen)	2,56	63,99	B	Puas
3	Aspek <i>Responsiveness</i> (Sikap tanggap)	2,24	55,92	C	Kurang Puas
4	Aspek <i>Assurance</i> (perlakuan pada mahasiswa),	2,46	61,43	C	Kurang Puas
5	Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	2,33	58,21	C	Kurang Puas
6	IKM PT X	2,41	60,35	C	Kurang Puas

Berdasarkan tabel 1. diatas dapat dilihat bahwa nilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan layanan di Perguruan Tinggi X berdasarkan persepsi mahasiswa yang terdiri dari 5 aspek (*Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan), *Reliability* (kehandalan dosen), Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap), Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) sebesar 60,35. Skor tersebut dikategorikan kinerja layanan **tidak puas**.



Gambar 1. Grafik Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) Bidang Layanan Akademik (Per Indikator)

Sedangkan prosentasi persepsi mahasiswa terhadap layanan bidang akademik yang diberikan oleh Perguruan Tinggi X yang meliputi 4 (empat) aspek hampir seluruh aspek termasuk dalam kategori kurang memuaskan, hanya aspek kehandalan dosen yang dikategorikan memuaskan. Persepsi mahasiswa terhadap layanan bidang akademik dapat dilihat pada tabel 2, tabel 3, tabel 4, tabel 5, tabel 6 dibawah ini:

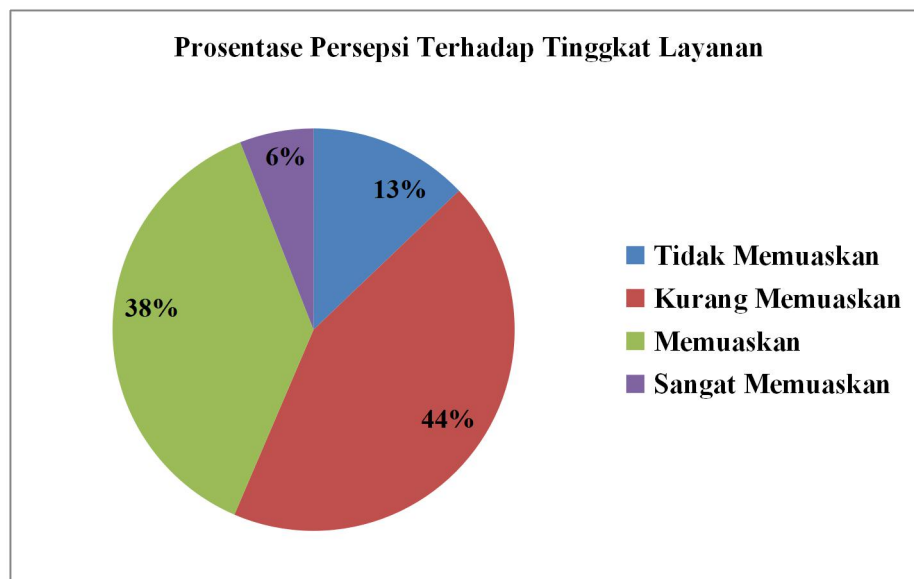
Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

Indikator layanan pada aspek sistem informasi kemahasiswaan terdiri dari 5 sub indikator pertanyaan yaitu (1) ketersediaan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan, (2) ketersediaan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (*online*), (3) Ketersediaan transparansi informasi dan pelayanan secara akademik maupun non akademik, (4) ketersediaan layanan pengaduan akademik dan non akademik bagi mahasiswa, (5) kualitas tanggapan pada setiap pengaduan mahasiswa.

Tabel 2. Prosentase (%) Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Pada Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)

Skala	Tingkat layanan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Tidak Memuaskan	241	13
2	Kurang Memuaskan	834	44
3	Memuaskan	722	38
4	Sangat Memuaskan	114	6

Berdasarkan tabel 2 diatas diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden sebanyak 44 % menyatakan kondisi pelayanan di Perguruan Tinggi X yang berhubungan dengan aspek sistem informasi kemahasiswaan (*information system*) kurang memuaskan. Responden yang menyatakan memuaskan sebesar 30 %, sedangkan yang menyatakan sangat memuaskan sangat kecil yakni sebesar 6 %.



Gambar 2. Grafik Tingkat Layanan Aspek Sistem Informasi

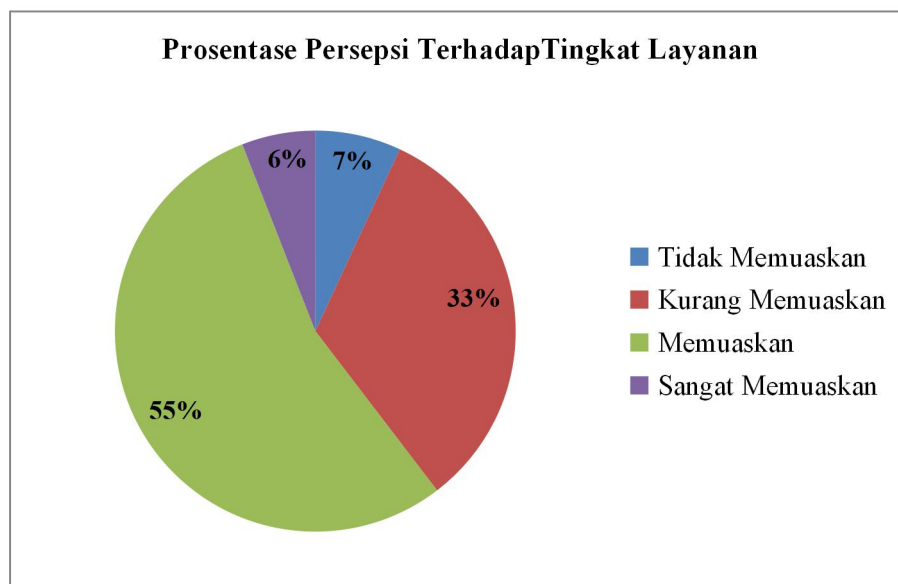
2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

Indikator layanan pada aspek sistem informasi kemahasiswaan terdiri dari 9 sub indikator pertanyaan yaitu (1) Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen ketersediaan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan, (2) Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab, (3) Bahan ajar suplemen (*handout*, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan), (4) Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif, (5) Dosen datang tepat waktu , (6) Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya, (7) Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen, (8) Kemampuan Tenaga Kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan, (9) Kualitas layanan Tenaga Kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

Tabel 3. Prosentase (%) Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Pada Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

Skala	Tingkat layanan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Tidak Memuaskan	240	7
2	Kurang Memuaskan	1162	33
3	Memuaskan	1920	55
4	Sangat Memuaskan	198	6

Berdasarkan tabel 3. diatas diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden sebanyak 55 % menyatakan kondisi pelayanan di Perguruan Tinggi X yang berhubungan dengan aspek *reliability* (kehandalan dosen) memuaskan. Sebesar 33 % responden menyatakan kurang memuaskan, sedangkan yang menyatakan sangat memuaskan sangat kecil yakni sebesar 6 %.



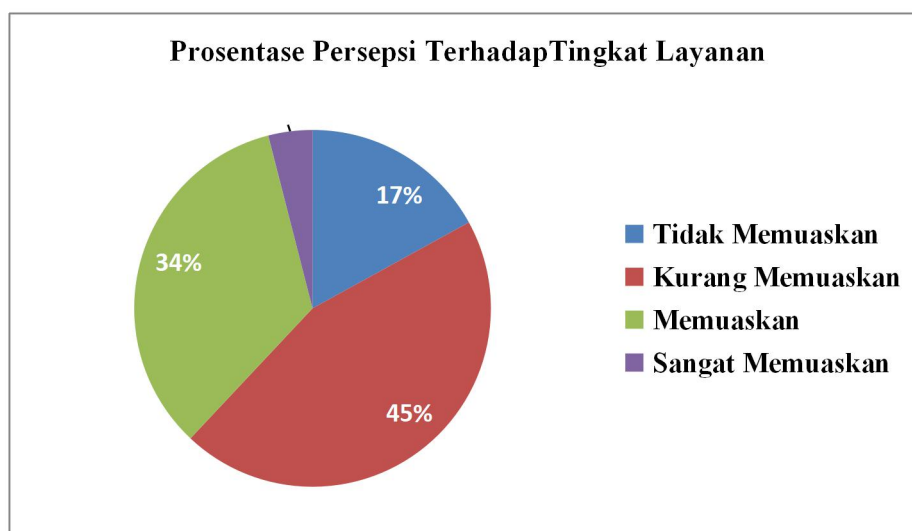
Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

Indikator layanan pada aspek sistem informasi kemahasiswaan terdiri dari 5 sub indikator pertanyaan yaitu (1) Ketersediaan Bimbingan Konseling akademik dan non akademik bagi mahasiswa, (2) Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dan berprestasi, (3) Ketersediaan waktu untuk konsultasi antara Pimpinan dan orang tua/wali mahasiswa, (4) Ketersediaan bantuan dan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa, (5) Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mengalami musibah.

Tabel 4. Prosentase (%) Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Pada Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

Skala	Tingkat layanan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Tidak Memuaskan	323	17
2	Kurang Memuaskan	857	45
3	Memuaskan	658	34
4	Sangat Memuaskan	78	4

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh hasil bahwa mayoritas responden sebanyak 45 % menyatakan kondisi pelayanan di Perguruan Tinggi X yang berhubungan dengan Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap) tidak memuaskan. Sebesar 34 % responden menyatakan memuaskan, sedangkan persepsi mahasiswa yang menyatakan sangat memuaskan sangat kecil yakni sebesar 4 %.



Gambar 4. Gr.afik Tingkat Layanan Aspek *Responsivness*

Hal tersebut artinya jumlah total persepsi mahasiswa yang belum puas dengan layanan pada aspek ini besar yaitu 62 %. Berdasarkan hal tersebut perlu dibuat program untuk meningkatkan sikap tanggap dan kepedulian UPN “Veteran” Jawa Timur terhadap mahasiswa.

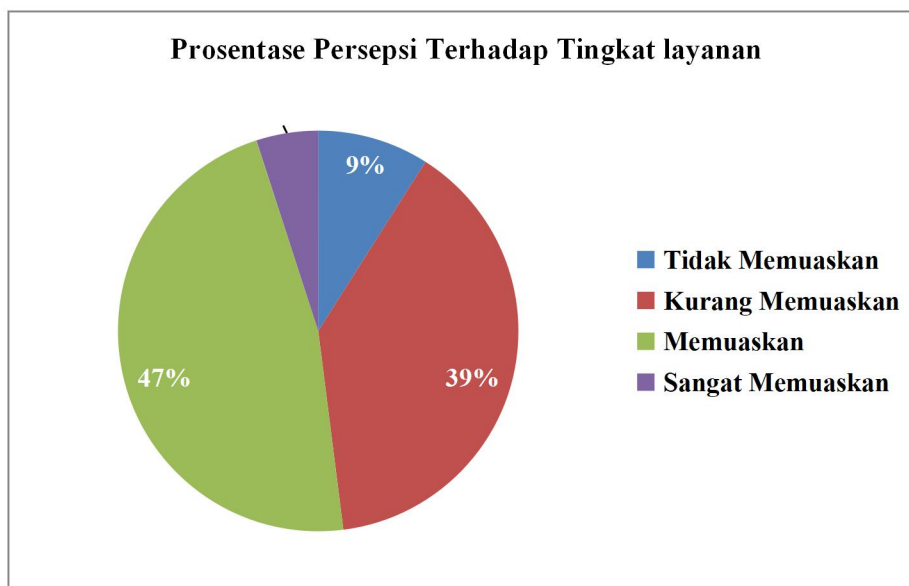
Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

Indikator layanan pada aspek sistem informasi kemahasiswaan terdiri dari 6 (enam) sub indikator pertanyaan yaitu (1) Kesantunan Tenaga Kependidikan dalam memberikan layanan akademik dan non akademik, (2) Pembimbing Akademik memberikan ruang dan waktu untuk menerima keluhan mahasiswa, (3) Hasil pembahasan tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa, (4) Waktu dalam proses pengajaran dipergunakan secara efektif, (5) Konsistensi sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan, (6) Konsistensi *reward* bagi mahasiswa yang berprestasi.

Tabel 5. Prosentase (%) Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Pada **Aspek Assurance** (perlakuan pada mahasiswa)

Skala	Tingkat layanan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Tidak Memuaskan	217	9
2	Kurang Memuaskan	893	39
3	Memuaskan	1077	47
4	Sangat Memuaskan	118	5

Berdasarkan tabel 5. diatas diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden sebanyak 47 % menyatakan bahwa kondisi pelayanan di Perguruan Tinggi X yang berhubungan dengan Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) memuaskan. Sebesar 39 % responden menyatakan kurang memuaskan dan tidak memuaskan sebanyak 9 %. Sedangkan yang menyatakan sangat memuaskan sangat kecil yakni sebesar 5 %.



Meskipun persepsi mahasiswa yang menyatakan 47 % memuaskan dalam menerima layanan pada aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), tetapi Indeks Kepuasan Mahasiswa pada aspek ini dikategorikan kurang memuaskan. Hal ini seperti terlihat pada tabel 5., berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka didapatkan bobot rerata dari 6 (enam) sub indikator sebesar 946, sehingga nilai skor rerata sebesar 2,46 dengan IKM sebesar 61,43 dapat dikategorikan dalam kondisi yang **kurang memuaskan**. Artinya secara keseluruhan pada aspek assurance (tanggap kepada mahasiswa) masih kurang memuaskan, sehingga perlu langkah-langkah untuk lebih tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa.

Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Indikator layanan pada aspek sistem informasi kemahasiswaan terdiri dari 5 (lima) sub indikator pertanyaan yaitu (1) Kepedulian secara kelembagaan dalam memahami kepentingan/kebutuhan dan kesulitan mahasiswa secara prioritas, (2) Informasi besaran kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) telah dikomunikasikan dengan orangtua/wali mahasiswa, (3) Monitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau Dosen Bimbingan Konseling, (4) Ketersediaan Dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik dan non akademik, (5) Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dalam memfasilitasi diskusi akademik, non akademik dan prospek dunia kerja sesuai dengan bidang studi.

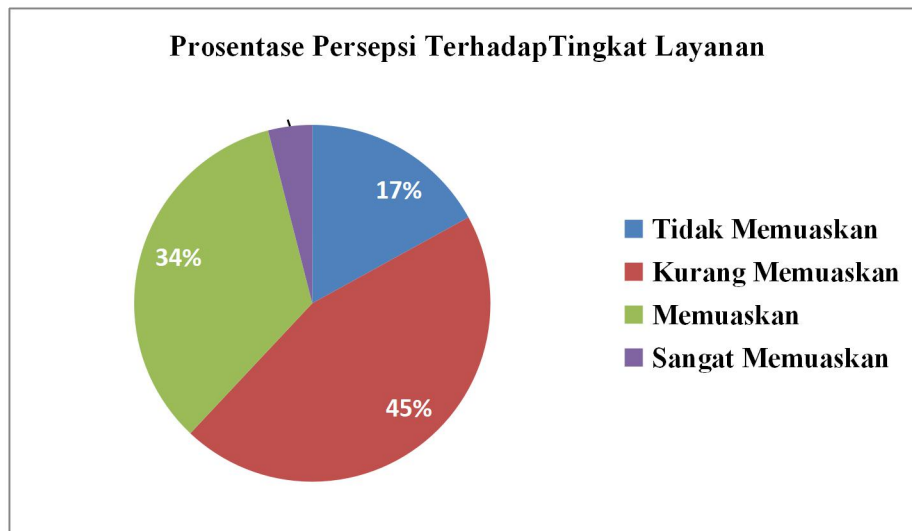
Tabel 6. Prosentase (%) Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Pada Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

Skala	Tingkat layanan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Tidak Memuaskan	323	17
2	Kurang Memuaskan	857	45
3	Memuaskan	658	34
4	Sangat Memuaskan	78	4

Berdasarkan tabel 6 diatas diperoleh hasil bahwa mayoritas responden sebanyak 45 % menyatakan kondisi pelayanan di Perguruan Tinggi X yang berhubungan dengan Aspek

Responsiveness (Sikap tanggap) tidak memuaskan. Sebesar 34 % responden menyatakan memuaskan, sedangkan persepsi mahasiswa yang menyatakan sangat memuaskan sangat kecil yakni sebesar 4 %.

Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator pada Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap) seperti terlihat pada tabel 6., diperoleh bobot rata-rata dari 5 (lima) sub indikator sebesar 861.2, sehingga nilai skor sebesar 2,24 dengan IKM sebesar 55,91 dapat dikategorikan dalam kondisi yang **kurang memuaskan**.



Gambar 6. Gr.afik Tingkat Layanan Aspek *Responsiveness*

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini :

1. Indeks Kepuasan Mahasiswa dalam menerima layanan bidang akademik yang meliputi 5 (lima) aspek indikator di Perguruan Tinggi X dikategorikan kurang puas, dengan nilai IKM 2,41. Hanya pada aspek *reliability* (kehandalan Dosen) yang dikategorikan puas, dengan nilai IKM 2,56.
2. Penilaian tingkat layanan akademik dari 30 sub indikator yang di kategori puas, hanya 11 sub indikator yaitu :
 - Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan
 - Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab
 - Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
 - Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya

- Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen
 - Ketersediaan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan
 - Ketersediaan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)
 - Kesantunan Tenaga Kependidikan dalam memberikan layanan akademik dan non akademik.
 - Waktu dalam proses pengajaran dipergunakan secara efektif
 - Konsistensi sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan
 - Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dalam memfasilitasi diskusi akademik, non akademik dan prospek dunia kerja sesuai dengan bidang studi
3. Persepsi mahasiswa terhadap layanan bidang akademik yang diberikan Perguruan Tinggi X secara umum kurang memuaskan, dan hanya beberapa sub indikator aspek assurance (sikap tanggap kepada mahasiswa) yang dikategorikan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb and Saad, S. (2001). Service Quality Perceptions and Patient satisfaction: A Study of Hospitals in A Developing Country, *Social Science & Medicine*, Vol. 52, pp. 1359-1370 ..
- Barata dan Adya, B. 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bryson, John M., 1995, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*, Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Dwiyanto dan Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tamtari, Wini, Kusumasari, Beveola, Nuh, Muhammad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Gasparz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- _____1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnelly JR., James H., 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.

- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Milles, Mattew B. & Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Mote, F. 2008. IKM Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Semarang. Tesis. Program Pasca Sarjana. Unidip. Semarang.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994,” Reassesment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Serveive Quality: Implications For Futher Research”, *Journal Of Marketing*, Vol 58, pp 111-124
- Rahayu, Amy Y.S. 1996. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality Servqual*), dalam *Bisnis dan Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, I : 1 -19
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Robbins and Stephen P., 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Salusu J., 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta. Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Soeprihanto dan John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Semil dan Nurmah, 2005, *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*. Tesis. Semarang : MAP Undip.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono dan Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____. 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1985, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.

_____, 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free